



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD

### PREENCHIMENTO PELA ÁREA DEMANDANTE

#### 1 – IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE

**Área Demandante:** Secretaria-Geral Judiciária

**E-mail:** [sgj@trt14.jus.br](mailto:sgj@trt14.jus.br)

**Telefone:** (69) 3218-6404

#### 2 – IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE DEMANDANTE

**Nome:** Alessandra Felizardo de Souza

**Matrícula:** 102013

**Cargo:** Secretária-Geral Judiciária

**Lotação:** SGJ

**E-mail:**  
[alessandra.felizardo@trt14.jus.br](mailto:alessandra.felizardo@trt14.jus.br)

**Telefone:** (69) 3218-6404

Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE DEMANDANTE definidas na Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.

Porto Velho, 25 de novembro de 2025.

Alessandra Felizardo de Souza

#### 3 – IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

O Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT14) enfrenta um desafio significativo na gestão e uniformização do seu atendimento ao público. Atualmente, os usuários buscam suporte por meio de uma variedade de canais, incluindo Google Meet, Instagram Chat, telefone, WhatsApp e etc. Essa multiplicidade de plataformas dificulta o mapeamento e direcionamento eficaz das solicitações, resultando em atrasos nas respostas. A necessidade de os



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

---

atendentes monitorarem diversas ferramentas de forma simultânea torna o processo inviável e pouco produtivo, comprometendo a capacidade de oferecer um serviço em tempo hábil.

O modelo de atendimento em vigor, onde cada unidade atua de maneira autônoma e independente, impede a uniformidade da assistência e o controle gerencial por parte da Administração do TRT14. A falta de um padrão de qualidade estabelecido e de um protocolo formal que oriente a forma de atendimento e as ferramentas a serem monitoradas resulta em uma experiência inconsistente para os usuários. Não há mecanismos para monitorar métricas essenciais de desempenho, como o número de demandas atendidas, o prazo médio de resposta, os servidores responsáveis, a qualidade do atendimento prestado ou a avaliação do usuário.

Em conclusão, a dispersão dos canais de comunicação e a autonomia irrestrita das unidades no atendimento criam um cenário de descontrole gerencial para a Administração do TRT14. Essa carência de dados e estatísticas consolidadas — sobre volume, tempo de resposta, responsáveis e avaliação da qualidade — inviabiliza a gestão proativa e a adoção de medidas estratégicas necessárias para a melhoria contínua do serviço de atendimento ao público do Tribunal.

<b>3.1 - Previsão para Conclusão da Contratação</b>
---

A contratação em tela está prevista para ser concluída em maio de 2026
--

<b>3.2 - Tipo da contratação (Licitação / Dispensa / Inexigibilidade)</b>
---

Licitação
-----------



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

<b>3.3 - Alinhamento ao PDTIC 2025-2026</b>	
<b>ID</b>	<b>Objetivos Estratégicos</b>
OEC1	Aumentar a Satisfação dos Usuários dos Sistemas de TIC
OEC8	Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados

<b>3.4 - Alinhamento ao Plano Anual de Contratações 2026</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
2.6.10	Solução de comunicação omnichannel

### **3.5 – Justificativa**

A solução propõe o fornecimento de uma plataforma unificada para comunicação através de canais digitais como WhatsApp, Instagram, Facebook, etc., garantindo o direcionamento correto e eficiente do cidadão à unidade responsável pelo atendimento à demanda. O núcleo desta central reside na integração de todos os canais de atendimento ao público externo em um único ponto, eliminando a sobrecarga de monitoramento de múltiplas ferramentas pelos servidores e principalmente aumentando a segurança da informação. Esta centralização resultará na padronização e coordenação da gestão de mensagens e respostas automáticas, assegurando uma comunicação mais coesa, ágil e com qualidade uniforme em todo o Tribunal.

Para o TRT14, as vantagens desta transformação são estratégicas e tangíveis. A centralização permitirá um controle gerencial efetivo sobre o volume e o desempenho do atendimento, fornecendo indicadores de atendimento confiáveis (como prazo médio de resposta e demandas por unidade), dados atualmente inexistentes. Com uma visão consolidada, a Administração poderá tomar decisões mais estratégicas, identificar gargalos e aplicar medidas de melhoria com precisão, o que é inviável no modelo descentralizado. Além disso, a ferramenta possibilitará a aplicação de uma Pesquisa de Satisfação imediata,



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

---

fornecendo feedback essencial para aprimorar o serviço. Em suma, esta iniciativa aumentará a produtividade do corpo funcional, elevará a qualidade e a transparência da assistência prestada, e garantirá o cumprimento do dever constitucional de um serviço público mais eficiente para todos os usuários da Justiça do Trabalho.

### **3.6 – Resultados a serem alcançados com a contratação**

#### **Gestão e Controle Aprimorados**

- Centralização da Informação: Unificação de todas as interações relacionadas aos canais de comunicação com o cidadão em uma única plataforma, eliminando a dispersão de dados.
- Controle Gerencial Efetivo: Obtenção de indicadores de desempenho (KPIs) confiáveis, como volume de demandas, tempo médio de resposta (TMR), taxa de resolução no primeiro contato e distribuição das solicitações por unidade.
- Tomada de Decisão Estratégica: Subsídio à Administração com dados concretos para identificar gargalos, otimizar fluxos de trabalho e alocar recursos de forma mais eficiente.
- Transparência e Responsabilidade: Rastreabilidade completa de cada atendimento, permitindo identificar os servidores responsáveis e o histórico integral da interação.
- Segurança da Informação: A adoção de uma plataforma corporativa para comunicação com usuários externos proporcionará um avanço significativo na segurança dos sistemas institucionais. Com essa medida, será possível descontinuar o uso de ferramentas não corporativas, como o WhatsApp Web, que representam riscos elevados — especialmente no que diz respeito ao compartilhamento e à transferência de arquivos. A utilização de um ambiente controlado, auditável e aderente às diretrizes de segurança



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

---

da informação reduz a exposição a vulnerabilidades, fortalece a rastreabilidade das interações e assegura maior proteção aos dados institucionais e dos usuários.

### **Experiência do Cidadão (Usuário) Otimizada**

- **Experiência Consistente:** Garantia de uma jornada do usuário fluida e ininterrupta, independentemente do canal escolhido, com o histórico acessível aos atendentes.
- **Padronização do Atendimento:** Aplicação de um protocolo e padrão de qualidade uniforme em todas as unidades, acabando com a falta de uniformidade atual.
- **Agilidade na Resposta:** Redução do tempo de espera e das filas de atendimento, com o auxílio de respostas automáticas (chatbots) e direcionamento inteligente das demandas.
- **Melhoria Contínua:** Implementação de um mecanismo de Pesquisa de Satisfação integrado, fornecendo feedback imediato e direto para aprimoramento dos serviços.
- **Alinhamento Organizacional:** Maior cooperação e sinergia entre as unidades do TRT14, todas operando sob um sistema e diretrizes comuns de atendimento.
- **Criação de um único canal de comunicação via WhatsApp:** Atualmente, a comunicação realizada por meio do WhatsApp integra a rotina de atendimento em praticamente todas as unidades do Tribunal que interagem com o público externo. Trata-se de um canal amplamente difundido e utilizado pela população como principal meio de contato, o que reforça sua importância operacional. No entanto, o TRT14 mantém diversos números distintos para esse tipo de comunicação, o que pode gerar insegurança, dificultar a padronização e abrir margem para fraudes.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A adoção da plataforma proposta permitirá a centralização desses atendimentos em um único número institucional — no formato 0800 — conferindo maior confiabilidade aos serviços prestados. Além disso, a unificação reduz riscos de falsos contatos, fortalece a identidade institucional, facilita a gestão do atendimento e amplia a segurança para o cidadão que busca os serviços do Tribunal.

<b>3.7 - Quantidade prevista</b>			
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>QUANT.</b>	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>
01	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	100	Mensal
02	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	50	Mensal
03	Serviço de implantação	1	Parcela Única
04	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	1	Parcela Única
05	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	40 (estimativa)	Custo por hora
06	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs*	1	Parcela única



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

### 3.8 - Estimativa de custo

O custo estimado da solução será aferida no Estudo Técnico. Em avaliação superficial, baseada em contratações semelhantes ocorridas em outros órgãos e em tratativas com fornecedores, a estimativa de investimento é de cerca de R\$15.000,00 por mês.

### 4 - GRAU DE PRIORIZAÇÃO (BAIXO / MÉDIO / ALTO)

Alto

### 5 - FONTE DE RECURSOS

Fonte: 100 - recursos do tesouro  
Ação: Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho - Na 14ª Região da Justiça do Trabalho - AC, RO 02.122.0033.4256.6020 - PTRES 214199  
Plano Orçamentário: 0000 - Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho - Despesas Diversas

## PREENCHIMENTO PELA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### 6 – IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE TÉCNICO

<b>Nome:</b> Andrus da Silva Sandres	<b>Matrícula:</b> 103051
<b>Cargo:</b> Coordenador de Infraestrutura e Serviços de TI	<b>Lotação:</b> SETIC
<b>E-mail:</b> andrus.sandres@trt14.jus.br	<b>Telefone:</b> (69) 3218-6318

Por este instrumento, declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE TÉCNICO definidas na Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.

Porto Velho, 13 de novembro de 2025.

Andrus da Silva Sandres



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**7 - JUSTIFICATIVA PARA ACUMULAÇÃO DE PAPÉIS**

Não se aplica.

**8 - MANIFESTAÇÃO E ENCAMINHAMENTO**

Aprovo o prosseguimento da contratação, considerando sua relevância e oportunidade em relação aos objetivos estratégicos e as necessidades identificadas pela Área Requisitante.

Encaminhe-se à autoridade da Área Administrativa com sugestão de:

- I. Indicar o Integrante Administrativo para composição da Equipe de Planejamento da Contratação.
- II. Instituir a Equipe de Planejamento da Contratação, conforme exposto no art. 7º da [Resolução CNJ nº 468 de 15 de julho de 2022](#).

Porto Velho, 13 de novembro de 2025.

Robert Rosa  
Secretário de TIC